

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM**

FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

16 JUL 2025

21 JUL 2025

**Advertencia: La notificación  
se considera partida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso**

**RESULTADO A SU SOLICITUD**



NIT. 890.004.998 - 1

Caso Nro: PQR-12816938-H2K8 Fecha Creación: 27/06/2025 01:55:27 PM  
Contacto: Ricardo Santos Portillo Artega  
Instalación: 190665100238600302  
Dirección: RURAL\_190665100238600302\_190665100238600302  
Meses Reclamados: Junio-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN PEDRO DE URABÁ  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Cliente en calidad de usuario, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de junio de 2025, en el servicio suscrito 131976827, correspondiente a energía eléctrica. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble. Observación: No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que la interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, estos le serán rechazados.

Nro. Respuesta: PQR-12816938-H2K8 Fecha Respuesta: 10/07/2025 07:14:00 AM  
Resultado: No Accede

**Decisión:**

De acuerdo con el análisis realizado al consumo de 297 kilovatios hora (kWh), resultante de la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y facturados para el mes de junio de 2025, y teniendo en cuenta la información en los sistemas, en relación con el comportamiento de los consumos en la suscripción y de acuerdo a la metodología establecida por la comisión de energía y gas (CREG) en su Resolución 105\_007 2024 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 49. Encontramos que la instalación no posee históricos válidos de consumos, que nos permitan realizar las comparaciones necesarias para determinar la existencia o no de desviaciones significativas para el mes reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generaron las ordenes de verificación 567480873 y 567787903 del sábado, 28 de junio de 2025 y miércoles, 2 de julio de 2025. En donde se encontró medidor con una lectura registrada de 1143 kWh y 1169 kWh. Respectivamente. Sin embargo, no fue posible revisar el inmueble y realizar las pruebas técnicas, ya que este se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de junio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

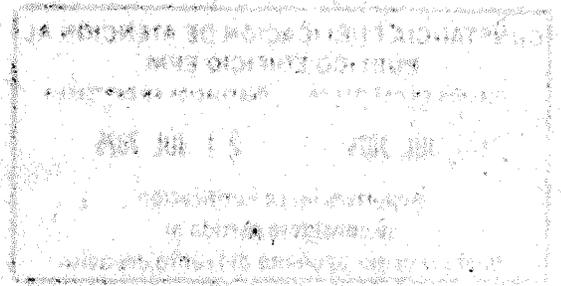
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal.WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

**Resuelto por:**

Cristian Murillo Murillo

---

CRISTIAN MURILLO MURILLO  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm



# Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

## Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1).

### Resumen del mensaje

Id mensaje: 1358175  
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
 Destinatario: ricardosantosportillo@hotmail.com - Ricardo Santos Portillo Artega  
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12816938-H2K8  
 Fecha envío: 2025-07-11 18:02:54  
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario  
 Adjuntos: 1



### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensaje enviado con estampa de tiempo</li> </ul> <p>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	Fecha: 2025/07/11 Hora: 18:05:07		Tiempo de firmado: 2025/07/11 18:05:07  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> <li>No fue posible la entrega al destinatario</li> </ul>	Fecha: 2025/07/11 Hora: 18:05:09	Jul 11 18:05:09 cl-t205-282cl postfix/smtp[8586]: 55D7C1248873: to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.137.1]:25, delay=2.3, delays=0.09/0.02/1.6/0.64, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.137.1] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SG2PEPF000B66CB.apcprd03.prod.outlook.com 2025-07-11T23:05:09.358Z 08DDBEECE56DAB50] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/11 18:57:33  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

De acuerdo con los artículos 20.y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

 **Contenido del Mensaje**

 **Asunto:** Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12816938-H2K8

 **Cuerpo del mensaje:**

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

 **Adjuntos**

*Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.*

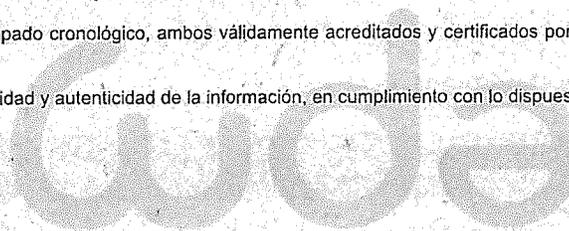
Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificacion (sha256)
<a href="#">Detalle-PQR-12816938-H2K8-6155.pdf</a>	application/pdf	35bfb38ce0d76d713159a2795d630b436a8cf94abdf6743889d8323b265b7d4

 **Descargas**

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

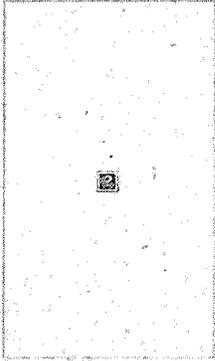
El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999



## Notificación PQR





¡Hola!

Adjunto encontrar la información de  
Detalle de respuesta al número de radicado  
PQR-12816938-H2K8.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

